

N.B : Ce courrier doit être adressé à l'opérateur d'infrastructure, qui est en charge du déploiement et de la maintenance de la fibre optique sur votre commune. A Conflans Sainte Honorine, il s'agit de SFR.
SFR peut également être votre fournisseur d'accès Internet, auquel cas il convient de n'envoyer qu'un seul courrier opérateur, basé sur le modèle « opérateur commercial ».
Signaler la durée d'une coupure de service sur les réseaux sociaux de cet opérateur peut également être efficace ; il convient toutefois d'adopter un ton mesuré et de rester très factuel.

Prénom NOM du consommateur

Adresse

Courriel et n° de téléphone

Xp Fibre

M. le PDG Lionel RECORBET

124 boulevard de Verdun

92400 COURBEVOIE

Conflans-Sainte-Honorine,

Le [date]

LRAR n° _____

Adresse de la ligne FttH : [compléter : adresse du domicile]

Objet : Mise en demeure de rétablir ma ligne FttH

Monsieur le Président Directeur Général,

En tant que résident de la commune de Conflans-Sainte-Honorine, mon logement, dont vous trouverez l'adresse en objet, est desservi en fibre optique par votre société, en qualité d'opérateur d'infrastructure.

J'ai souscrit un abonnement pour l'accès à Internet sur cette ligne auprès de [nom de votre opérateur].

Ma ligne a été coupée [option : fortement dégradée] depuis le [date de la coupure / dégradation à compléter].

Malgré un [des] signalement[s] auprès de mon opérateur commercial, [signaler toute intervention éventuelle de l'opérateur depuis la coupure], ma ligne n'est toujours pas rétablie.

Ce délai est inacceptable et me cause un véritable préjudice [, étant dans l'impossibilité de télétravailler / de déclarer mes impôts / de suivre mes cours en ligne... : détailler votre cas particulier]. Je vous rappelle que SFR est responsable de la maintenance du réseau optique de Conflans Sainte Honorine.

[Si vous avez déjà eu des coupures : J'ai déjà subi [XXX] coupures de [XXX jours / semaines] sur cette ligne ; comment expliquez-vous une qualité de service si mauvaise ?]

De manière générale, je constate que les coupures de ligne sont particulièrement fréquentes sur votre réseau FttH à Conflans-Sainte-Honorine, et que les délais de rétablissement sont de plus en plus longs.

L'observatoire de la qualité des réseaux en fibre optique publié par l'ARCEP en juillet 2023 confirme ce constat général des habitants de ma commune, avec un taux record de pannes sur vos réseaux dans les Yvelines.

Je vous mets donc en demeure de rétablir ma ligne FttH, dans un délai de deux jours et de mettre en place les moyens nécessaires pour enfin parvenir à une qualité de service acceptable à Conflans-Sainte-Honorine.

Je vous informe par ailleurs avoir signalé l'incident et l'absence de résolution dans un délai acceptable à l'ARCEP.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président Directeur Général, en mes salutations distinguées.

(Prénom, NOM)

Signature